

## Verhaal bij plateaubeschrijvingen Antwoord ©

### Intro

Het programma Antwoord© bestaat uit vele onderdelen, waarvan hier alleen het concept Antwoord© wordt behandeld. Dit concept, of de visie van Antwoord© is neergezet in de publicatie Antwoord©2. Hierin wordt het groeipad beschreven van de verschillende fases waar de gemeente doorheen moet gaan: van Dienst heeft Antwoord, naar Kanaal heeft Antwoord, naar Frontoffice heeft Antwoord en tot slot naar Gemeente heeft Antwoord.

### Ambitie programma

De ambitie is dat de gemeente hét loket voor de hele overheid wordt. Dus voor elke vraag kan een burger of bedrijf bij de gemeente terecht. Vervolgens zorgt de gemeente voor beantwoording van de vraag (waarbij uiteraard andere overheidsinstellingen betrokken kunnen worden). Dit vereist dat de gemeente goed op de hoogte is van haar eigen producten en diensten, maar ook van de producten en diensten die andere overheidsorganen (zoals rijksoverheden, uitvoeringsdiensten, etc.) hebben. Hier wordt onder andere vorm door gegeven door programma's als Samenwerkende Catalogi en Decentrale Regelgeving. Maar ook door 14+ netnummer waardoor de overheid gemakkelijker te vinden wordt.

### Welke gemeentelijke producten en diensten raakt Antwoord©?

Invoering van een KCC heeft forse impact op de gehele gemeentelijke organisatie. De gemeente moet niet alleen het KCC en een call-center inrichten, maar ook de vraagafhandeling over de afdelingen heen organiseren. Dit heeft gevolgen voor de werkprocessen van alle betrokken afdelingen.

Antwoord richt zich op de verbetering van de gehele dienstverlening en beperkt zich niet tot specifieke producten/diensten van een gemeente. Wat betreft processen wordt gefocust op de klantinteractie (van life-event tot gedeeld beeld van het gemeentelijke product).

### Groeipad voor gemeenten

In de fase Dienst heeft Antwoord zijn de afzonderlijke vakafdelingen "eilanden" met elk hun eigen processen, kanalen en gegevens. Bij Kanaal heeft Antwoord wordt er gewerkt vanuit de verschillende kanalen (telefoon, balie, internet, post, e-mail). Niet altijd zijn de afhandelingprocessen tussen de verschillende kanalen hetzelfde. Bij Frontoffice heeft Antwoord heeft de gemeente een slag weten te slaan naar meer integraal (systeemgericht) werken. Er is een Frontoffice waar alle verschillende kanalen op aangesloten zijn en de behandeling is onafhankelijk van het kanaal welke de klant heeft gekozen. Bij afhandeling wordt gebruik gemaakt van de gegevens vanuit alle vakafdelingen. Regie van afhandeling ligt vaak nog bij de vakafdelingen. Bij Gemeente heeft Antwoord voert de Frontoffice de regie over klantvragen en antwoorden en heeft de Frontoffice inzicht in de voortgang van afhandeling. De Frontoffice beschikt over alle relevantie informatie en hoeft daardoor minder uit te vragen bij de klant maar maakt gebruik van bekende (basis)gegevens.

### Wat biedt het programma voor deze transitie(s)?

Het programma Antwoord© betreft de visie hoe de gemeente hét loket voor de overheid gaat worden. Deze visie is neergezet in de publicatie Antwoord©2 (<http://www.egem-iteams.nl/system/files/Antwoord+2.pdf>). Door het ontwikkelen van verschillende producten worden vanuit het programma Antwoord de basisvoorwaarden neergezet om dit te kunnen realiseren (bijvoorbeeld Samenwerkende Catalogi en Decentrale Regelgeving).

### Gemeente moet samenwerken

Tijdens de uitvoering van Antwoord vindt er op verschillende aspecten samenwerking en afstemming plaats over met name het aanleveren van 'vraag en antwoord' t.b.v. de centrale voorziening. Daarnaast gebeurt dit ook voor de 14+ netnummers van de gemeenten. Vooral daar waar meerdere gemeenten een netnummer delen.